

**RECTORÍA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE PQRSFD, PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS DE
LA UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL**

SEGUNDO SEMESTRE 2024

INTRODUCCION

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento que le compete a la Oficina de Control Interno y de conformidad con el segundo inciso del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, que señala: “(...), la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda la entidad deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)”.

En la Universidad Pedagógica Nacional para la operatividad del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, se establecieron los lineamientos, plazos y procedimientos internos, con el fin de lograr una comunicación fluida y eficaz entre la Universidad y sus usuarios; lo que ha permitido garantizar el ejercicio efectivo y eficaz del derecho fundamental de petición, brindándoles respuesta a las peticiones en tiempo y oportunidad, con el aprovechamiento de las tecnologías de la información, en aras de contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios prestados por la UPN.

La Secretaría General de la Universidad Pedagógica Nacional, es la encargada de realizar seguimiento y control a las PQRSFD, actividad que se desarrolla mediante una base de datos que, permite evidenciar la trazabilidad de cada caso, presenta los resultados de los indicadores e informes trimestrales, los cuales son publicados en la página web de la Universidad, en su link: <https://secretariageneral.upn.edu.co/sistema-pqrsfd/>

NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente del sistema de peticiones Quejas, Reclamos, sugerencias, Felicitaciones y Denuncias de la Universidad Pedagógica Nacional:

- Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículo 23 y 74. “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
- Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos en sus artículos 7 y 8.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 de 2011, artículo 76 “**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”. Inciso 2 “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios” y el Artículo 73 en cuanto al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Decreto 2641 de 2012, en la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se modifica el Código Contencioso Administrativo. *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

- Decreto 1166 del 19 de julio 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución N° 1515 del 09 de noviembre de 2017 (UPN) Por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.
- Resolución N° 1022 del 12 de octubre de 2022 (UPN), Por la cual de adicionan los numerales 2.7 y 2.8 al artículo 2° de la Resolución 1515 de 09 de noviembre de 2017.

1. GENERALIDADES DEL SISTEMA PQRSFD SEGUNDO SEMESTRE 2024:

1.1 Fecha y lugar de la realización: La Secretaria General presentó y publicó en la página Web de la Universidad Pedagógica Nacional, los informes trimestrales así:

- **Tercer trimestre:** Correspondiente a los meses de Julio, agosto y septiembre, publicado el 22 de octubre de 2024 en el link: <https://secretariageneral.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/10/III-Informe-trimestral-2024.pdf>
- **Aclaración Informe Tercer trimestre:** Se presenta aclaración al punto 6 del informe correspondiente al tercer trimestre en el enlace: <https://secretariageneral.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/10/Aclaracion-Punto-6-Informe-Tercer-Trimestre-2024-Sistema-PQRSFD.pdf>
- **Cuarto Trimestre:** Correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre, publicado el 24 de enero de 2025 en el enlace: <https://secretariageneral.upn.edu.co/wp-content/uploads/2025/01/IV-Informe-trimestral-2024-1.pdf>

1.2 Alcance del Sistema de PQRSFD: Se dirige al fortalecimiento de los mecanismos para brindar respuestas oportunas, solución e implementación de oportunidades de mejora con fundamento en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, recibidas en la

Universidad; en procura de la efectividad del control de la gestión Pública en cumplimiento de la misión institucional.

1.3 Responsable del Sistema PQRSFD: La Secretaría General es la dependencia que tiene asignada la función de evaluar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias e informar al petionario el trámite y traslado de la misma al funcionario o dependencia competente, así como efectuar seguimiento y control a las mismas, en cumplimiento de la Resolución 1515 del 09 de Noviembre de 2017 expedida por la UPN *“por la cual se dictan los lineamientos para el trámite del derecho de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, felicitaciones y Denuncias”*; actividad que en efecto se ve reflejada en la elaboración, presentación y publicación en la web de los informes trimestrales que relacionan la gestión adelantada y los resultados obtenidos de la misma, en términos de atención a las solicitudes formuladas.

2. METODOLOGIA Y RESULTADOS DEL INFORME

Para efectuar el seguimiento a la información presentada por la Secretaría General, sobre el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, se realizaron las siguientes actividades:

La Secretaría General como responsable del sistema de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Denuncias y Felicitaciones cuenta actualmente con el procedimiento interno PRO003GGU, en su versión 5 del 23 de agosto de 2024 el cual se encuentra publicado y aprobado en el aplicativo ISOLUCION.

2.1 Revisión de los medios a través de los cuales se presentan las PQRSFD

La secretaria general en su minisitio web ha dispuesto un video YouTube en el que da a conocer los medios por los que puede interponer una PQRSFD el cual puede consultarse en el link: <https://www.youtube.com/watch?v=E-B1ZADNZLk>

- **Página Web:** En la Página de la Universidad <http://www.upn.edu.co> se encuentran ubicados varios enlaces que redireccionan al formulario <https://pqrsfd.pedagogica.edu.co>
- **Correo electrónico:** se ha dispuesto el correo quejasyreclamos@pedagogica.edu.co

3. • Buzones digitales: Los diferentes buzones ubicados en las sedes de la Universidad se le colocó aviso el cual contiene las indicaciones de como colocar una PQRSFD y adicional está el Código QR que direcciona al formulario web, lo que facilita el diligenciamiento por parte de los usuarios y la consolidación de la información por parte del personal encargado del mismo en la Secretaría General.



• **Atención personal:** Oficina de Secretaría General edificio administrativo
Calle 72 # 12 – 77 piso 8

• **Radicado telefónico:** De acuerdo con lo escrito en los informes publicados por la SGR para este medio se encuentran disponibles las siguientes líneas telefónicas, publicadas en la Página Web de la Universidad:

- Línea Gratuita: 018000913412
- Línea Fija: 601 3485300 ext.: 113 - 116

• **Correspondencia externa:** Oficina de Archivo y Correspondencia Campus
Universidad Pedagógica Calle 72

3.1 Revisión de la Información

Teniendo en cuenta la información reportada por la Secretaría General en los informes correspondientes al segundo semestre de 2024, se resumen los medios más usados y el tipo de usuario que interpone PQRSFD en la Universidad Pedagógica Nacional.

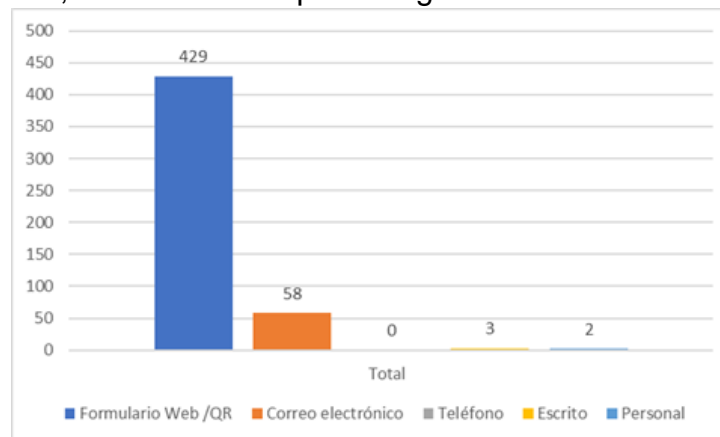
2.2.1 Medios Usados:

Tabla 1. Medios utilizados para interponer PQRSFD

Medios de recepción de PQRSFD			
Medio utilizado	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	Total
Formulario Web /QR	207	222	429
Correo electrónico	29	29	58
Teléfono	0	0	0
Escrito	2	1	3
Personal	0	2	2
TOTAL	238	254	492

Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

Gráfica No 1, Medios de recepción segundo semestre 2024 PQRSFD



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

En la Tabla y Gráfica N° 1 se puede observar que los medios más utilizados son el formulario web /código QR y el correo electrónico.

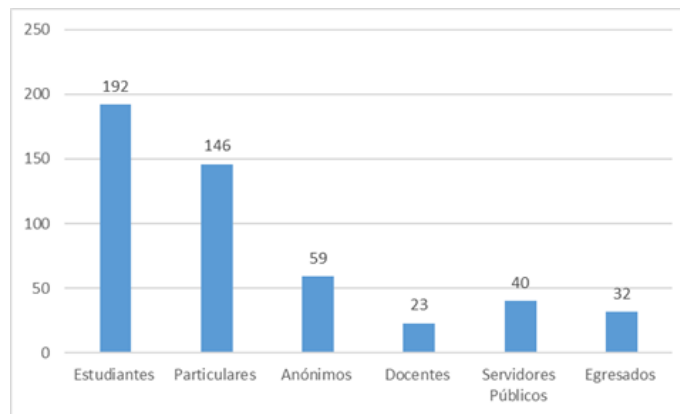
2.2.2 Tipo de Usuario radicador:

Tabla 2. Tipo de Usuario radicador PQRSFD

Tipo de usuario	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Estudiantes	81	111	192
Particulares	79	67	146
Anónimos	25	34	59
Docentes	10	13	23
Servidores Públicos	18	22	40
Egresados	25	7	32
TOTAL	238	254	492

Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

Grafica No 2 PQRSFD por tipo de usuario, segundo semestre 2024.



Elaboración propia auditor OCI Fuente: Anexo 3 Registro PQRSFD 2024

En la Tabla y Gráfico N° 2 se relaciona la cantidad de PQRSFD por tipo de usuario en el segundo semestre 2024, donde se observa que los estudiantes y los particulares son quienes hacen más uso de este sistema para interponer sus requerimientos, esto se ha mantenido a lo largo de la vigencia 2024.

3.2 Dependencias con más alto índice requerimientos PQRSFD

Las PQRSFD, recibidas por alguno de los medios antes mencionados, son consolidadas y analizadas por la Secretaría General, instancia que, luego de ingresarlas a la base de datos las remite a las dependencias competentes con el fin de gestionar y dar respuesta oportuna al peticionario.

Las dependencias que en el segundo semestre y a lo largo de la vigencia 2024 fueron las que recibieron más requerimientos en el sistema de PQRSFD de acuerdo con lo mencionado en los informes publicados y en el informe final consolidado en orden de mayor a menor fueron:

1. Subdirección Admisiones y Registro
2. Subdirección Bienestar Universitario
3. Centro de Lenguas
4. Subdirección de Personal
5. Subdirección de Gestión de Sistemas de la Información
6. Subdirección de Servicios Generales
7. Grupo Interno de Infraestructura física
8. Instituto Pedagógico Nacional

La mayoría de las solicitudes fueron atendidas por las dependencias respectivas, sin embargo y como se menciona en el informe final hubo 19 solicitudes que no pudieron ser atendidos dado que incumplían con lo establecido en los artículos 17 y 19 del del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

- Artículo 19: *“Toda petición debe ser respetuosa, de lo contrario, la autoridad puede rechazarla” ...*
- Artículo 17: *“Si la autoridad considera que una petición está incompleta, puede requerir al peticionario que la complete en un plazo máximo de un mes” ...*, teniendo en cuenta que para este caso los peticionarios no dieron respuesta a la ampliación de la información en los tiempos establecidos no se pudo dar respuesta a los requerimientos enviados.

4. SOCIALIZACION Y DIFUSION DE LAS PQRSFD EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

La Secretaría General como dependencia encargada de la recepción, verificación y seguimiento oportuno de las PQRSFD de acuerdo con la Resolución 1515 de 2017 y atendiendo el PRO-GGU-003, ha implementado acciones que permiten socializar los mecanismos de registro de estos requerimientos, así como los tiempos de respuesta y todo lo relacionado con el sistema de PQRSFD de las siguientes maneras.

- Participación en la bienvenida a estudiantes nuevos y activos 2024-2 que se llevó a cabo lunes 12 de agosto de 2024 en el edificio P – Plaza de la memoria
- Participación en la jornada de inducción realizada por la Subdirección de personal el 29 de noviembre de 2024.
- Notas comunicantes permanentes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La Secretaría General está atenta en la recepción, verificación y seguimiento oportuno al trámite de las PQRSFD al interior de la UPN de manera organizada, adicionalmente, los informes consolidados que dan cuenta de la gestión realizada se encuentran de manera organizada por vigencia, constancia de ello los informes que se encuentran debidamente publicados en el espacio destinado para ello.
- La Secretaría General en aras de que la comunidad universitaria en general estudiantes y funcionarios conozcan el procedimiento del Sistema de Peticiones Quejas y Reclamos y pueda hacer uso al derecho a lo establecido en la Constitución Política de Colombia de 1991 – Artículo 23 y 74, ha solicitado ser participe en las jornadas de bienvenidas a estudiantes nuevos y antiguos dadas por la Subdirección de Bienestar Universitario, así como las jornadas de inducción y reinducción que desde la Subdirección de Personal se brinden, esto permite un mayor acercamiento y despejar cualquier duda que haya con relación a este tema.

- La Secretaría General atendiendo las recomendaciones enviadas por la Oficina de Control Interno en el informe correspondiente al primer semestre hace solicitud al grupo de comunicaciones en apoyo a las dependencias con alto número de solicitudes PQRSFD crear una estrategia que visibilizar en sus respectivos minisitios los trámites y servicios más recurrentes, para mayor facilidad del usuario, quien debería ubicar los procedimientos, realizar el trámite y resolver sus dudas de manera directa, antes de acudir al sistema de PQRSFD esto dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución rectoral 1515 de 2017 "ARTICULO 5º literal g.)

Como respuesta a ello el Grupo de Comunicaciones ha realizado algunos ajustes arquitectura e interfaces del sitio web de Admisiones y desarrollará reunión con el equipo de administradores del portal IPN con el fin de como lo menciona en comunicación 202502900004913 del 24 de enero de 2025 atender los requerimientos solicitados en aras a contribuir con la reducción de las PQRSFD allegadas al sistema.

Se espera que estos ajustes tengan los resultados proyectados para lograr la mejora en la reducción a las dependencias con mayor índice de requerimientos enviados por el sistema de PQRSFD, los cuales en su mayoría son temas reiterados y se encuentran en la página web de la dependencia.

- Teniendo en cuenta los conceptos técnicos emitidos por la Subdirección de Gestión de Sistemas de Información con relación a las fallas técnicas presentadas por las líneas telefónicas 601 5941894, - 601 348 5300 - 601 347 1190, así mismo los requerimientos efectuados por Secretaría General con relación al funcionamiento de las mismas y teniendo en cuenta que no hay certeza de la pronta solución a este inconveniente así como el funcionamiento de los mismos números de contacto, se solicita actualizar la información contenida en la descripción del video <https://www.youtube.com/watch?v=E-B1ZADNZLk>, esto con apoyo de la Subdirección de recursos Educativos.



Buscar

Sistema PQRSFD - Solicitud - [Lengua de señas]



Universidad ...
35.6 k suscriptores

Suscrito

2

Compartir

112 vistas 13 jun 2024

La Universidad Pedagógica Nacional te da la bienvenida al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias, solicitudes de información y propuestas PQRSFD, en este video conocerás como utilizar correctamente este sistema y los tiempos para procesar las solicitudes.

Universidad Pedagógica Nacional www.upn.edu.co

Dirección: Calle 72 No. 11-86, Bogotá, Colombia.

Código Postal: 110221

Conmutador: (57) 601 594 1894 // 601 347 1190

Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

quejasyreclamos@pedagogica.edu.co

Llama a la línea gratuita: 01800913412

Atención telefónica: 601 594 18 94, extensión 113 y 116.

Fecha: 26 de febrero de 2025

Firma:

YESID HERNANDO MARIN CORBA

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: OCI-240/ Diana Sánchez – profesional supernumerario.